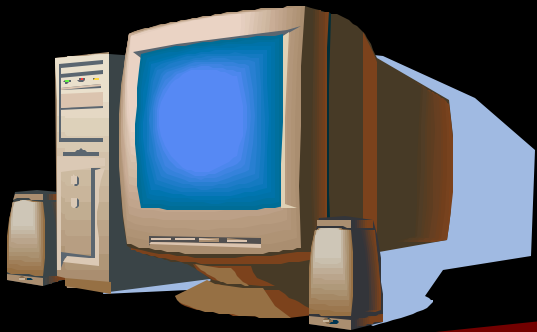




La informatización de organizaciones: El rol del gerente contemporáneo



por *Ernesto Ponsot Balaguer**

Mérida, FACES-ULA

Agenda



- La práctica en informática
 - ¿Qué NO es la informática?
 - Entonces, ¿Qué es la informática?
 - ¿Qué se puede esperar de ella?
 - ¿Cómo se relaciona un gerente con ella?
- La informática en la organización
 - La organización como sistema amplio
 - Los sistemas de información como herramientas
 - Factor clave en la informatización de organizaciones: La cultura y el conocimiento de la organización
- El rol del gerente contemporáneo
 - Aprendiendo de los errores
 - Factores claves para el gerente
- El caso ULA

¿Qué NO es la informática?

- No es ... Computadores
- No es ... Redes
- No es ... Internet
- No es ... Programas
- No es ... Reportes
- No es ... Un departamento de la organización con el cual espero no tener nada que ver
- No es ... Cosa de expertos, de otros y no mía



Entonces, ¿Qué es la informática?



- La palabra expresa una simbiosis entre información y automática. Se trata de una disciplina que estudia la automatización de los flujos de información que ocurren en una organización (mediante la integración de sistemas hombre-computador).
- Para poder lograr su propósito se vale de herramientas sistémicas en el modelado de la organización que la cobija.

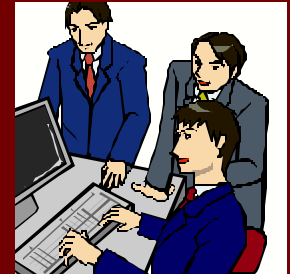
... ¿Qué es la informática?



- Los procesos y flujos de trabajo (workflow), así como los puntos en que se produce o requiere información, son el centro del análisis en la búsqueda de mecanismos automáticos de registro y control.
- La consigna es automatizar hasta el grado máximo aquellas tareas triviales o repetitivas y recabar para su utilización posterior, los resultados de ellas en términos de información.

... ¿Qué es la informática?

- La búsqueda de la confiabilidad de la información y del grado preciso y oportuno en que ésta llegue a manos de quien toma decisiones, son aspectos cruciales para la informática, de su teoría y su praxis.
- Entonces, la visión sistémica, integradora organización-hombre-computador, éste último como medio, no como fin, es en realidad el principal postulado de la informática.



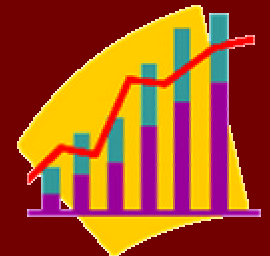
¿Qué se puede esperar de ella?

- Definitivamente, !no se pueden esperar milagros!
- No hay soluciones mágicas, tampoco aparecen mañana mismo, no las hay sin inversión, tiempo, dedicación y aprendizaje colectivo.
- Una organización que no funciona, ineficiente, displicente, con escaso nivel de compromiso y poca orientación al logro, no es susceptible de ser informatizada con éxito.
- Los computadores son sino pedazos de metal, plástico y arena, si no hay organización, sin planificación, sin orientación o cultura informática y sin trabajo creador que sepa sacar provecho de ellos como herramientas por y para la organización y quienes la integran.



... ¿Qué se puede esperar de ella?

- Sin embargo, si la organización decide tomar el camino de la informática y trabaja en conjunto para ello, se puede esperar:
 - Mayor eficiencia
 - Mayor rentabilidad
 - Mayor productividad
 - Control sobre los procesos
 - Trabajo menos repetitivo y más creador
 - Tiempo para la reflexión
 - Oportunidades de innovación y desarrollo
 - Información como producto de calidad



¿Cómo se relaciona un gerente con ella?

■ De tres formas:

– ~~No se relaciona en lo absoluto~~

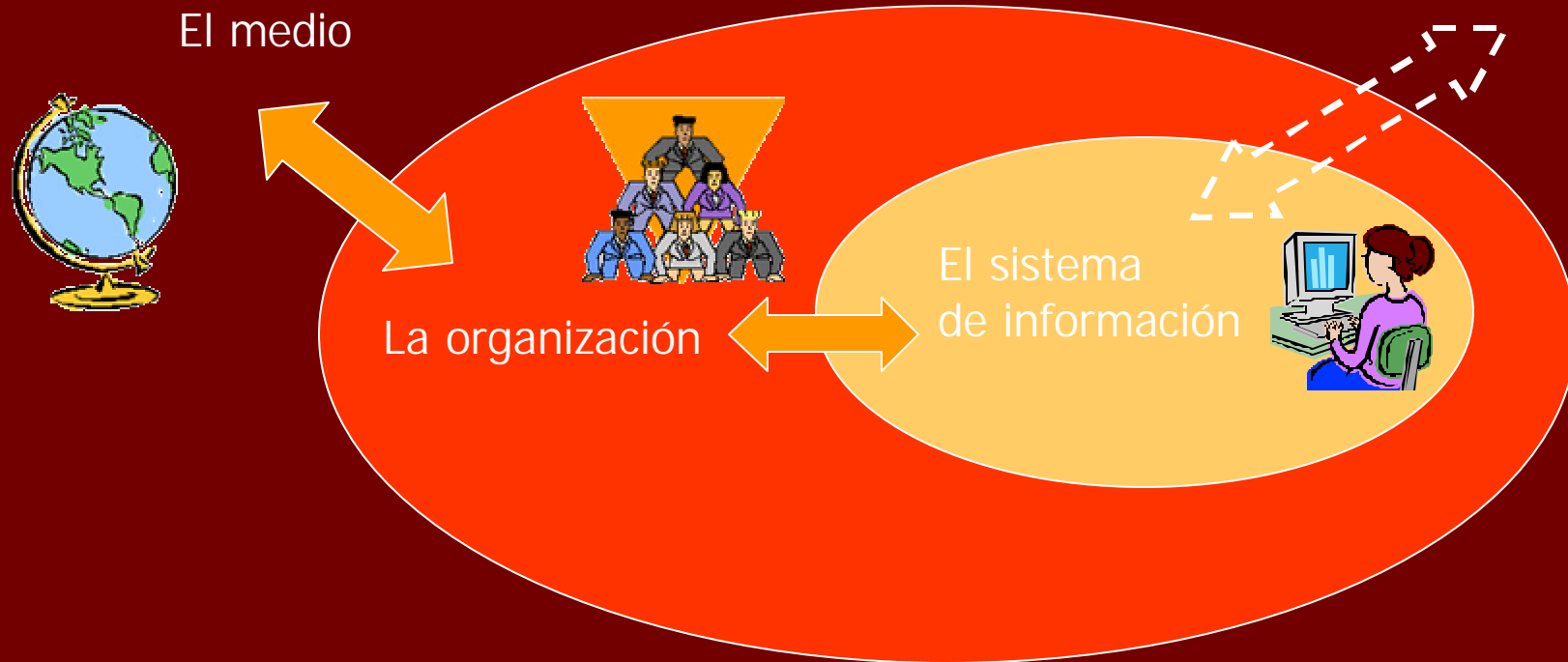
– Es usuario en mayor o menor grado

– ~~Es profesional del área~~

... ¿Cómo se relaciona un gerente con ella?

- Es usuario en mayor o menor grado
 - Domina las herramientas y las utiliza
 - Conoce sus potencialidades y dificultades
 - Dirige los recursos materiales y humanos a su cargo introduciéndola como apoyo para alcanzar los objetivos de la organización
 - Acuerda con los expertos la cobertura a las necesidades de informatización que descubre en su entorno
 - Entiende la ecuación inversión / tiempo

La organización como sistema amplio

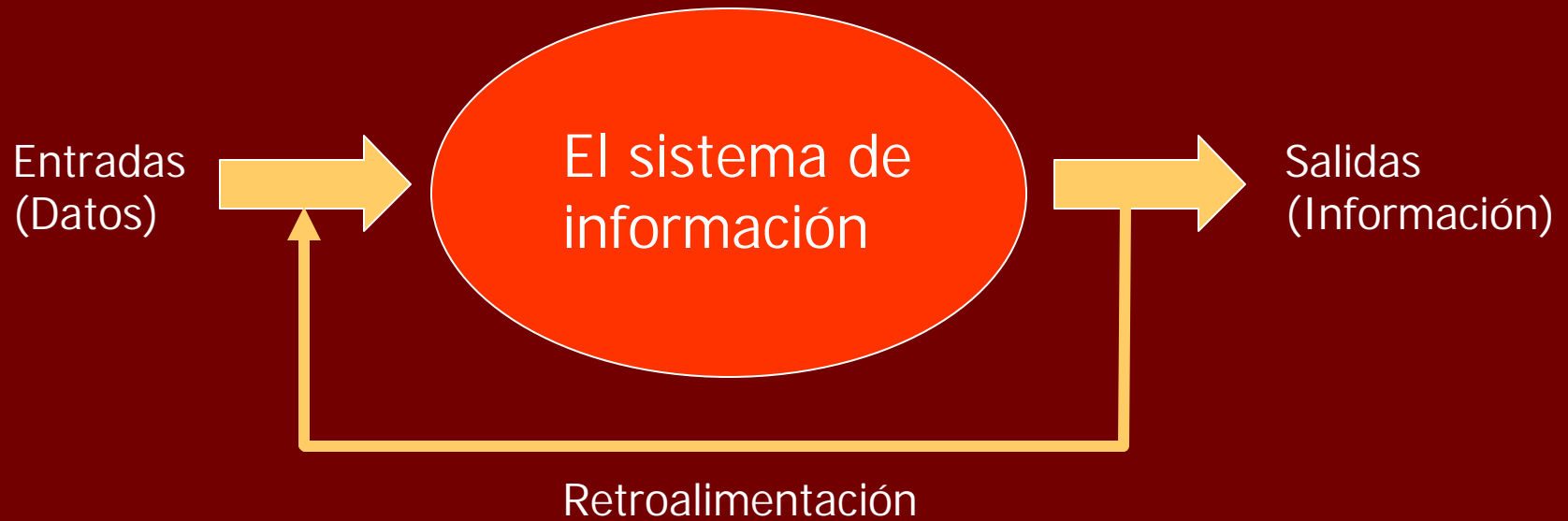


Los sistemas de información como herramientas

Tomado de "Análisis y Diseño de Sistemas"
Kendall y Kendall. 1991.



... Los sistemas de información como herramientas



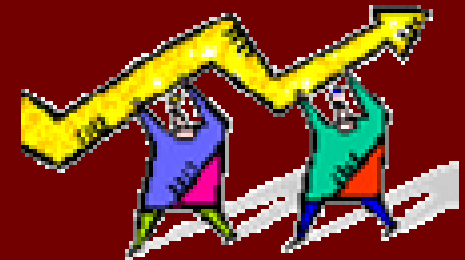
Factor clave en la informatización de organizaciones: La cultura y el conocimiento de la organización



Aprendiendo de los errores

Tomado de "Desarrollo y Gestión de Proyectos Informáticos"
(McConnell, Steve. 1997)

- Motivación débil
- Personal mediocre
- Empleados problemáticos incontrolados
- Hazañas
- Añadir más personal a un proyecto retrasado
- Oficinas repletas y ruidosas
- Fricciones entre clientes y desarrolladores
- Expectativas poco realistas



... Aprendiendo de los errores

- Falta de un promotor efectivo del proyecto
- Falta de participación de los implicados
- Falta de participación del usuario
- Política antes que desarrollo
- Ilusiones
- Planificación excesivamente optimista
- Gestión de riesgos insuficiente
- Planificación insuficiente

... Aprendiendo de los errores

- Abandono de la planificación bajo presión
- Inicio difuso
- Escatimar en las actividades iniciales
- Control insuficiente
- Exceso de requerimientos
- Cambio de las prestaciones
- Desarrollo orientado a la investigación
- El éxito es propio, el fracaso colectivo

Factores claves para el gerente

- Manejo del cambio, en otros y en si mismo
- Donde otros ven amenazas, ver retos
- Solidaridad si, flaqueza no
- Decisiones informadas como norte
- Reeducación, reingeniería organizacional, mejoramiento continuo y calidad
- Costos / tiempo, bajo control





El caso ULA



Gracias por la atención prestada

¿Preguntas?

